



California Public Utilities Commission

505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102

Comunicado De Prensa

PARA DISTRIBUCION INMEDIATA

Docket #: R.00-02-004

Contacto de Medios: Terrie Prosper, 415.703.1366, news@cpuc.ca.gov

LA NUEVA PROPUESTA DECLARACION DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACION REQUIERE UN EXTENSO PROGRAMA DE EDUCACION DEL CONSUMIDOR; CREACION DE LA UNIDAD DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR CONTRA FRAUDE EN TELECOMUNICACION

SAN FRANCISCO, diciembre 22, 2005 - *California Public Utilities Commission (PUC)*

Presidente Michael R. Peevey y Comisionada Susan P. Kennedy expidieron una nueva Declaración de los Derechos del Consumidor de Telecomunicación para protegerlos contra fraude y abuso. La Decisión Propuesta conjuntamente pide un programa extensivo de educación del consumidor, la creación de una unidad especial de protección del consumidor contra fraude en telecomunicación en CPUC, y la expansión de la línea gratuita de la Comisión para quejas contra proveedores de servicios celulares y demás.

“La decisión propuesta reconoce que el mercado de telecomunicación esta cambiando diariamente y nuestros esfuerzos para proteger al consumidor deben adaptarse a esos cambios,” explicó el Presidente Peevey. “Debemos tener la capacidad de identificar fraude y abuso al ritmo del Mercado de hoy y actuar rápidamente donde sea necesario para proteger al consumidor.”

La Comisionada Kennedy dijo, “Con regulación tradicional se lleva dos años presentar una demanda contra una compañía que esta robando a los consumidores- eso no funciona en el mundo del mercado de hoy de telecomunicación de vertiginosa rapidez. Esta propuesta le da a PUC las herramientas para proteger al consumidor contra fraude en un tiempo-real (de inmediato), y provee a los consumidores con las herramientas que ellos necesitan para protegerse a si mismos.”

La nueva unidad especial de protección del consumidor contra fraude en telecomunicación de PUC sería la primera de su clase en la nación. La unidad especial estaría dedicada a analizar quejas

de consumidores sobre fraude de telecomunicación y podría rápidamente identificar a vendedores que atacan al consumidor con información fraudulenta, que arremeten (cambio sin autorización) y cobran por servicios que éste no desea comprar, y que mal informan a clientes que tienen el inglés como su segunda lengua. Los investigadores podrían desarrollar un caso de quejas contra vendedores dentro de la jurisdicción de PUC para acción pronta y trabajar con el Abogado de Distrito local o con la oficina del Abogado General (*Attorney General's Office*) para presentar quejas contra compañías que están fuera del poder regulatorio de PUC. La PUC buscará un significativo aumento de presupuesto de aproximadamente 30 posiciones con el fin de tener el número de personal adecuado para la unidad especial de protección del consumidor contra fraude en telecomunicación y esfuerzos educativos relacionados con el consumidor.

Campaña de Educación del Consumidor

La nueva Campaña de Educación del Consumidor esta diseñada para preparar al consumidor contra fraude y darles fuerza para tomar decisiones informadas en un mercado cambiante. La campaña de educación del consumidor dirigida por PUC utilizaría múltiples lenguajes para informar a los consumidores de California de sus derechos, y el personal de PUC podría trabajar unidamente con organizaciones comunitarias para asistir a los consumidores a tomar decisiones informadas sobre productos y contratos de servicios de telecomunicación.

Con el fin de asegurar que las necesidades de comunidades que no hablan inglés, particularmente, sean protegidas, la decisión pide que el personal de PUC presente un reporte sobre la práctica especificando el idioma en que se ataca- y cualquier problema enfrentado por consumidores con limitada habilidad en inglés. La PUC puede entonces proponer una decisión futura que específicamente apoye temas en idioma-específico si el reporte del personal define que acción reglamentaria es justificada.

Cargos no relacionados a Comunicaciones.

La Decisión Propuesta apoya la anulación de las reglas vigentes de la PUC referentes a cargos no relacionados con comunicaciones que aparecen en las facturas de los clientes. La anulación de estas reglas deberá permitir a los consumidores acceso fácil a nuevos productos y servicios, tales como música y videos, y darle al consumidor la habilidad de usar su teléfono para hacer algunas compras, tales como boletos de cine (como se hacen en Japón y otros países)

Reglas sobre la libertad de consumidor de escoger proveedores

Subrayando la Decisión Propuesta hoy, hay una sección para declarar cuales son los derechos y las reglas de la libertad de escoger proveedor, que debe ser privilegio de todos los consumidores de California, sin importar la compañía o el tipo de servicio que ellos escojan. Estos derechos y reglas endorsan el derecho del consumidor de acceso a información sobre objetos materiales, sus términos y condiciones para productos disponibles, y planes de servicios para los cuales ellos solicitan información; el derecho del consumidor de acceso a contenido en-línea (*online*) sin interferencia de su proveedor de banda ancha; y el derecho de comprar acceso a banda ancha sin obtener servicio de línea telefónica tradicional (línea residencial) del proveedor de la misma (“*stand-alone DSL*”). La PUC requiere que *SBC* y *Verizon* observen el principio o regla de proveer *stand-alone DSL* a los consumidores como una condición de la reciente aprobación del la fusión de *AT&T* y *MCI*.

La Decisión Propuesta deberá ser puesta a votación por toda la Comisión después del período de 30 días para comentarios del público. El voto de la Decisión Propuesta esta en calendario para consideración de la Comisión en la junta de enero 26, 2006. La proposición Peevey/Kennedy de la nueva declaración de derechos del consumidor de telecomunicación. Se encuentra en nuestro sitio de la red en: <http://www.cpuc.ca.gov/static/telco/consumer+information/billofrights/>.

Para mas información sobre CPUC, visite www.cpuc.ca.gov.

###